



**ULUSLARARASI ELEKTRONİK
HABERLEŞME
SEKTÖRÜNDE GELİŞMELER BÜLTENİ**

**Sektörel Araştırma ve Strateji Geliştirme
Dairesi Başkanlığı**

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURUMU

Ağustos 2020

SAYI: 152

İçindekiler

YÖNETİCİ ÖZETİ	2
1. ÖRNEK ÜLKELERDEKİ DÜZENLEYİCİ GELİŞMELER	6
ALMANYA.....	6
İNGİLTERE	7
HOLLANDA	9
İTALYA.....	10
NORVEÇ	17
DANİMARKA	18
İSPANYA.....	19
JAPONYA.....	20
2. ULUSLARARASI KURULUŞLAR/BİRLİKLER.....	21
GSMA.....	21
BEREC	23

YÖNETİCİ ÖZETİ

Diğer ülke ve uluslararası kuruluşların/birliklerin gündemlerini takip ederek tecrübelerinden istifade etmek amacıyla bilgi ve iletişim teknolojileri alanında yer alan belli başlı ülkelerin, uluslararası kuruluş ve birliklerin elektronik haberleşme sektörlerindeki gelişmeler ve sektöre yönelik düzenlemeleri esas alınarak derlenen “Uluslararası Elektronik Haberleşme Sektöründe Gelişmeler Bülteni” her ay hazırlanmakta ve Kurumumuz internet sayfasından kamuoyu ile paylaşılmaktadır.

Bülten kapsamında; bazı Avrupa ülkelerinin incelenmesinin yanı sıra, elektronik haberleşme piyasası, genişbant, bulut bilişim, yazılım hizmetleri, açık internet, güvenlik, gelişen teknolojiler ve gelecekte internet başlıkları altında Avrupa Birliği’nde (AB) yaşanan teknolojik ve düzenleyici gelişmeler, özellikle genişbant altyapılarının gelişmiş olduğu ABD ve Japonya gibi ülkelerdeki ilerlemeler ve uluslararası kuruluş ve birliklerdeki teknolojik ve düzenleyici gelişmelere yer verilmektedir.

Bu kapsamda; 2020 yılı Ağustos ayı bülteninde Almanya, İngiltere, Hollanda, İtalya, Norveç, Danimarka, İspanya ve Japonya’daki gelişmeler incelenmiş, uluslararası kuruluşlardan BEREC (Body of European Regulators for Electronic Communications, Avrupa Elektronik Haberleşme Düzenleyicileri Grubu), GSMA (GSM Association- GSM Topluluğu) başlığı altında yaşanan gelişmelere yer verilmiştir.

Bu bültenin hazırlanmasında; Cullen International’ın “Country Updates”, “Telecommunications Flashes” bölümleri, ilgili ülkelerin düzenleyici kurumlarının ve uluslararası kuruluşların/birliklerin internet sayfaları ve BT sektörüne yönelik haberler yapan uluslararası haber sitelerinden faydalanılmıştır. Bu kapsamda, 2020 yılı Ağustos ayı Uluslararası Elektronik Haberleşme Sektöründe Gelişmeler Bülteninde yer alan hususlar aşağıda özetlenmektedir:

- Telekom Deutschland, Ağustos ayında 280.000 hanenin sabit genişbant internet hızlarını yükselttiğini açıklamıştır. İşletmeci, toplam 32.9 milyon hanenin artık 100 Mbps'e kadar azami internet hızlarına erişebildiğini ve 250Mbps özellikli hat sayısının ülke çapında 24.1 milyona ulaştığını belirtmiştir.
- Telefonica Deutschland, Almanya'daki ağ ve hizmet operasyonlarını desteklemenin yanı sıra 5G, yapay zeka ve makine öğreniminin geliştirilmesi amacıyla Tech Mahindra ile işbirliği yapacağını duyurmuştur.
- İngiliz Düzenleyici Kurumu OFCOM'un yayımladığı araştırmaya göre pandemi döneminde evde kalınması yönündeki tavsiyeler neticesinde, kullanıcılar tarafından günün yaklaşık %40'ı TV ve çevrim içi video hizmeti sunan platformları izleyerek geçirilmiştir.
- OFCOM'un vatandaşların haber alma kaynakları üzerine yaptığı araştırmaya göre en popüler haber kaynağı halen %75 ile TV olurken, geçen yıl %49 olan sosyal medyadan haberleri takip edenlerin oranı bu yıl %45'e düşmüştür.
- OFCOM, 2012 yılında planlamasına başlanan ve 2017 yılında da resmen işlemlerin başlatıldığı 700 MHz bandının 4G ve 5G mobil hizmetlere ayrılabilmesi için bu banttaki TV yayınlarının kaldırılması (yayınların başka bantlara geçirilmesi) işleminin tamamlandığını duyurmuştur.
- OFCOM, genişbant, sabit ve mobil hizmetlerde müşteri memnuniyeti ölçümü ile ilgili sonuçları açıklamıştır.
- Hollanda mobil operatörü VodafoneZiggo, COVID-19 pandemisinin etkilerine rağmen 2020'nin ikinci çeyreğinde başarılı bir finansal performans bildirmiştir. Şirket cirosunun yıllık %1,8 artarak 982,5 milyon Avro'ya ve faiz ve vergi öncesi kârının %11,3 artarak 482,8 milyon Avro'ya yükseldiğini belirtmiştir.
- İtalya Veri Koruma Kurumu (Garante), İtalyan telekom işletmecisi Wind Tre'ye AB Genel Veri Koruma Yönetmeliğini (GDPR) ihlal ettiği gerekçesiyle Temmuz 2020'de 16,7 milyon Avro para cezası verilmesine karar vermiştir.

- İtalya Posta Düzenleme Kurumu AGCOM, ulusal mektup pazarını gözden geçirmenin ilk aşamasındaki pazar tanımı sonuçlarını 25 Eylül 2020 tarihine kadar kamuoyu görüşüne açmıştır.
- AGCOM, 22 Temmuz 2020 tarihinde postanelerde sağlanan evrensel hizmetler için yeni kalite standartları belirlemeye karar vermiştir.
- Norveç Ice Group, 30 Haziran 2020'de sona eren ikinci çeyreğe ilişkin mali sonuçlarını yayınlamış ve bir önceki yılın aynı dönemindeki 394 milyon Norveç Kronu olan hizmet gelirlerinin 460 milyon Norveç Kronuna yükseldiğini bildirmiştir.
- Danimarkalı telekomünikasyon şirketi TDC'nin altyapı kolu olan TDC NET, 7 Eylül 2020'de Danimarka'da geniş bir alanda ticari 5G ağını hizmete açacağını duyurmuştur.
- Grupo MASMOVIL, Eylül ayında Orange Espana'nın 5G şebekesini kullanarak hizmet sunmaya başlayacağını duyurmuştur.
- Cellnex Telekom ve Grupo MASMOVIL önderliğinde sekiz şirketten oluşan bir konsorsiyum eğitim, endüstri, ticaret, turizm, ulaşım, güvenlik gibi sektörlerde yenilikçi çözümler geliştirmek ve test etmek amacıyla Barcelona'da bir 5G pilot bölgesi oluşturacaktır.
- Japon mobil operatörü NTT DOCOMO'nun CEO'su, 5G hizmeti vermeye başladıkları Mart ayından itibaren abone sayılarının hızla arttığını ve 31 Temmuz 2020 itibarıyla 5G abonesi sayısının 240.000'e ulaştığını açıklamıştır.
- GSMA ve Birleşmiş Milletler Dünya Gıda Programı (WFP) savunmasız insanlara yardım etmek için yapmış oldukları ortaklığı genişlettiklerini duyurmuştur.
- GSMA, dünyanın önde gelen mobil ağ ekipman tedarikçileri olan Ericsson, Huawei, Nokia ve ZTE ile GSMA Ağ Ekipmanları Güvenlik Güvence Programı (NESAS) kapsamında ürün geliştirme ve yaşam döngüsü yönetimi süreçlerine dair yapılan çalışmanın tamamlandığını duyurmuştur.

- BEREC yayımladığı aylık raporunda, sabit ve mobil ağılardaki internet trafiğinin arttığını ancak bu artışın büyük çaplı bir yavaşlama sorunu meydana getirmediğini belirtmiştir.

1. ÖRNEK ÜLKELERDEKİ DÜZENLEYİCİ GELİŞMELER



ALMANYA

1. İnternet Hızlarının Yükseltilmesi

Telekom Deutschland, Ağustos ayında 280.000 hanenin sabit genişbant internet hızlarını yükselttiğini açıklamıştır. İşletmeci, toplam 32.9 milyon evin artık 100Mbps'e kadar azami internet hızlarına erişebildiğini ve 250Mbps özellikli hat sayısının ülke çapında 24.1 milyona ulaştığını belirtmiştir. Telekom Deutschland, eve kadar fiber internet (FTTH) ağına bağlı hanelerin toplamının geçen ay 27.000 artarak 1.8 milyona ulaştığını ifade etmiştir. 2020 yılının Ocak ayından bu yana, işletmeci 2.7 milyon hanenin sabit geniş bant hızlarını yükseltmiştir.¹

2. Ağ ve Servis Hizmetlerine Yönelik Çalışma

Telefonica Deutschland, Almanya'daki ağ ve hizmet operasyonlarını desteklemenin yanı sıra 5G, yapay zeka ve makine öğreniminin geliştirilmesi amacıyla Tech Mahindra ile işbirliği yapacağını duyurmuştur. Tech Mahindra yetkilisi yaptığı açıklamada, bu ortaklığın iki şirket arasındaki işbirliğini güçlendirdiğini belirterek, geleceğin ağ teknolojisi olan 5G için yapılacak yeniliklere odaklandıklarını ifade etmiştir.²

¹ Konuya ilişkin ayrıntılı bilgiye <https://www.commsupdate.com/articles/2020/08/24/telekom-boosts-speeds-for-a-further-280000-homes/> adresinden ulaşılabilir.

² Konuya ilişkin ayrıntılı bilgiye <https://www.commsupdate.com/articles/2020/08/21/telefonica-selects-tech-mahindra-to-support-network-and-services-operations/> adresinden ulaşılabilir.



1. Pandemi Sürecinde TV ve Video İzleme Süreleri

İngiliz Düzenleyici Kurumu OFCOM'un yayımladığı araştırmaya göre pandemi döneminde evde kalınması yönündeki tavsiyeler neticesinde, kullanıcılar tarafından günün yaklaşık %40'ı TV ve çevrim içi video hizmeti sunan platformları izleyerek geçirilmiştir. Araştırmaya göre pandemi nedeni ile yoğun olarak evde bulunulan Nisan ayında ortalama TV ve video seyretme süresi 6 saat 25 dakika olmuştur. Bu süre geçen yıl yapılan araştırmadaki TV/video seyretme süresine göre üçte bir oranında artışa işaret etmektedir. 2019 yılında ortalama günlük 34 dakika olan Netflix, Disney, Amazon Prime gibi çevrim içi video platformlarını izleme süresi bu dönemde 1 saat 11 dakikaya ulaşmıştır. Bu artışın özellikle 16-34 yaş aralığındaki kişilerin izleme alışkanlıklarındaki değişimden kaynaklandığı düşünülmektedir. Bir vatandaşın ortalama TV yayını seyretme süresi 178 dakika (toplam sürenin %59'u) iken bu süre 16-34 yaş aralığı için sadece 75 dakika (toplam sürenin %31'i) olurken bu yaş grubunun daha fazla video, Youtube ve oyun konsolu ile vakit geçirdiği araştırmada ortaya konulmuştur.

Araştırmaya göre, pandemi sürecinde 12 milyon kişi yeni bir video hizmetinden yararlanmaya başlarken bunlardan 3 milyonu ilk kez bu tür bir hizmetten yararlanmıştı. En popüler video platformları sırası ile Netflix, Amazon Prime ve Disney olmuştur. Araştırmaya katılanlar arasında, pandemiye ilişkin önlemlerin azaltıldığı Haziran sonrasında video platformlarına olan aboneliklerini sürdürme kararında olanlar yaklaşık %90 olarak ölçülmüştür. Yine katılımcıların %55'i pandemi tedbirlerinin azalması sonrasında da çevrim içi video izleme sürelerinin benzer olacağını belirtmiştir.³

³ Konuya ilişkin ayrıntılı bilgiye <https://www.ofcom.org.uk/about-ofcom/latest/features-and-news/lockdown-leads-to-surge-in-tv-screen-time-and-streaming> adresinden ulaşılabilir.

2. Sosyal Medyadan Haber Takibi

OFCOM'un vatandaşların haber alma kaynakları üzerine yaptığı araştırmaya göre en popüler haber kaynağı halen %75 ile TV olurken geçen yıl %49 olan sosyal medyadan haberleri takip edenlerin oranı bu yıl %45'e düşmüştür. İnternette gelişmeleri takip edenlerin oranı %65 olurken radyoyu haber alma amaçlı kullananların oranı %42, basılı gazete-dergileri takip edenlerin oranı ise %35 olmuştur. TV'den haber seyretme konusunda yaş grupları arasında önemli farklılıklar olduğu belirtilen açıklamada, yılda ortalama 98 saat olan TV'den haber seyretme süresinin 65 yaş üzeri olanlarda 204 saat, 16-24 yaş arası gençler de ise sadece 16 saat olduğu ifade edilmiştir. Podcastler aracılığı ile haber dinleme alışkanlığı olanlar %5 olarak ölçülürken, 12-15 yaş arası çocukların en çok ilgilendiği haber konuları sırası ile müzik, ünlüler, ülkeye ilişkin haberler ile hayvanlar ve çevreye ilişkin haberler olarak tespit edilmiştir.⁴

3. 700 MHz bandının Boşaltılması

OFCOM, 2012 yılında planlamasına başlanan ve 2017 yılında da resmen işlemlerin başlatıldığı 700 MHz bandının 4G ve 5G mobil hizmetlere ayrılabilmesi için bu banttaki TV yayınlarının kaldırılması (yayınların başka bantlara geçirilmesi) işleminin tamamlandığını duyurmuştur. 700 MHz bandında TV yayınlarının yanı sıra tiyatro ve TV prodüksiyon hizmetlerinde kullanılan kablosuz mikrofonların da başka bantlara taşınması gerçekleştirilmiştir.⁵

4. Abone Memnuniyeti Çalışmaları

OFCOM, genişbant, sabit ve mobil hizmetlerde müşteri memnuniyeti ölçümü ile ilgili sonuçları açıklamıştır. Buna göre, genişbant abonelerin hizmetle ilgili genel memnuniyet oranı %85 olurken internet hızından memnun olanların oranı %82 olduğu görülmüştür. Abonelerin %20'si operatöründen şikayetçi olduğu bir hususun bulunduğunu ifade etmiştir. Mobil aboneleri arasında yapılan ankete göre, ankete

⁴ Konuya ilişkin ayrıntılı bilgiye <https://www.ofcom.org.uk/about-ofcom/latest/features-and-news/news-from-social-media> adresinden ulaşılabilir.

⁵ Konuya ilişkin ayrıntılı bilgiye <https://www.ofcom.org.uk/about-ofcom/latest/features-and-news/completion-of-the-700-mhz-clearance-programme> adresinden ulaşılabilir.

katılanların %93'ü genel anlamda aldığı hizmetten memnun iken sinyal seviyesinden memnun olanların oranı %85 olmuştur. Operatöründen şikayeti olanların oranı ise sadece %3 oldu. Sabit telefon hizmetinden genel memnuniyet oranı %85, şikayeti olan abonelerin oranı ise %4'tür⁶.



Vodafoneziggo İkinci Çeyrek Finansal Raporu

Hollanda mobil operatörü VodafoneZiggo, COVID-19 salgınının etkilerine rağmen 2020'nin ikinci çeyreğinde başarılı bir finansal performans bildirmiştir. Şirket cirosunun yıllık %1,8 artarak 982,5 milyon Avro'ya, faiz ve vergi öncesi kârının %11,3 artarak 482,8 milyon Avro'ya yükseldiğini belirtmiştir.

Kablo internet gelirleri, ARPU'daki %6'lık artışla Nisan-Haziran döneminde %5 artmıştır. Mobil hizmet gelirleri ise, faturalı ARPU'da %6'lık düşüşün sonucu olarak %1 düşmüştür.

COVID-19 seyahat kısıtlamalarından kaynaklı, dolaşım ücretlerine bağlı tarife dışı gelirlerin düşüşü, 45.000 yeni faturalı tarife abonesinin katılımıyla dengelenmiştir.

B2B mobil gelirleri, kurumsal fiyatlandırma baskısı ve COVID-19 salgınıyla ilgili kısıtlamalar altında düşük dolaşım/ziyaretçi geliri nedeniyle %12 azalmışsa da abone sayısının artışı ile bu azalış kısmen telafi edilmiştir.

VodafoneZiggo ayrıca, Rotterdam'da gigabit seviyesinde DOCSIS 3.1 kablo ağı teknolojisinin kurulumunun devam ettiğini ve çalışmaların yakından takip edileceğini ifade etmiştir.⁷

⁶ Konuya ilişkin ayrıntılı bilgiye <https://www.ofcom.org.uk/about-ofcom/latest/features-and-news/customer-service-revealed> adresinden ulaşılabilir.

⁷ Konuya ilişkin ayrıntılı bilgiye <https://www.commsupdate.com/articles/2020/08/04/vodafoneziggo-reports-robust-q2-results/> adresinden ulaşılabilir.

1. Veri Koruma Kurumu Tarafından Para Cezası

İtalya Veri Koruma Kurumu Garante, İtalyan telekom işletmecisi Wind Tre'yi AB Genel Veri Koruma Yönetmeliğini (GDPR) ihlal ettiği gerekçesiyle, Temmuz 2020'de 16,7 milyon Avro para cezasına çarptırmıştır. Bu, Garante tarafından uygulanan GDPR kapsamındaki üçüncü para cezasıdır.

İtalya telekomünikasyon yerleşik işletmecisi TIM aleyhine son zamanlarda alınan bir kararda olduğu gibi Garante, Wind Tre'nin GDPR'nin birkaç maddesini ihlale yol açan tele pazarlama ile ilgili yasadışı veri işleme faaliyetleri yürüttüğünü tespit etmiştir.

Garante, para cezasını belirlerken, şirketin geçmişte GDPR yürürlüğe girmeden önce benzer ihlaller nedeniyle cezalandırıldığı gerçeğini dikkate almıştır.

E-Gizlilik Direktifi istenilmeden gönderilen ticari mesajlar için kural getirmesine rağmen, bu olayda GDPR hükümleri geçerlidir. Bunun nedeni, e-Gizlilik Direktifinin belirli bir rıza tanımı içermemesi, ancak GDPR tanımının bu konuyu kapsamasıdır. Bu nedenle, geçerli izin alınmadan yürütülen yasadışı telefonla pazarlama ve satış faaliyetleri, GDPR ihlallerini oluşturmaktadır.

Garante, müşterilerden gelen birçok şikayetin akabinde başlatılan bir soruşturmanın ardından, Wind Tre'nin aşağıdaki yasadışı uygulamaları GDPR'ye aykırı olarak uyguladığını tespit etmiştir:

Onay eksikliği: Wind Tre, GDPR'nin 6.1.a) ve 7. maddelerini ihlal ederek, pazarlama amacıyla alıcıların onayını almadan potansiyel müşterilerle iletişime geçmiş ve pazarlama iletişimleri (SMS metinleri, e-postalar, fakslar ve otomatik telefon görüşmeleri) göndermiştir.

İzin almak için yasadışı mekanizmalar: Wind Tre, abone sözleşmelerine yasalara aykırı bir takım maddeler ekleyerek abonelerin kişisel verilerinin her türlü amaç için işlenmesine imkan sağlamıştır.

İzni geri çekme ve veri işlemeye karşı çıkma hakkının kullanılmasının önündeki engeller: Wind Tre, gizlilik bildirimlerinde gerçek ve tam iletişim bilgileri sağlamamıştır. Bunun sonucu olarak, birçok müşteri bu tür pazarlama iletişimlerini almaktan onaylarını geri çekme hakkını gerektiği gibi kullanamamıştır. Ayrıca müşteriler, GDPR'nin 6. ve 7. maddelerine aykırı olarak kişisel verilerinin pazarlama amacıyla işlenmesine itiraz edemediler. İlave olarak, rızalarını geri çekmek için izlenecek prosedür çok karmaşık olmasının yanında GDPR'nin rıza vermek kadar geri çekilmesinin de kolay olmasını öngören 7. maddesini ihlal etmiştir.

Uygulamalar aracılığıyla alınan toplu onay: Toplu onay, bir kişiden, kişisel bilgilerinin geniş bir kullanım yelpazesine izin vermesini istemek amacıyla tek bir istek süreci kullanma uygulamasıdır. Ancak bu uygulama kişiye, bu kullanımlardan hangisine rıza göstereceğini seçme yetkisi vermemektedir. MyWind ve My3 uygulamalarına her erişimde Wind Tre, doğrudan pazarlama ve coğrafi konum belirleme dâhil olmak üzere tüm amaçlarla verilerin işlenmesi için toplu onay talep etmiştir. Böyle bir rıza ancak 24 saatlik bir bekleme süresinden sonra geri çekilebilmektedir. İzin verilmediyse, kullanıcılar uygulamaya erişememektedir. Bu nedenle Garante, Wind Tre'nin uygulamaları, kullanıcıları GDPR'nin 6. ve 7. maddelerin ihlaline yol açan tüm amaçlar için izinlerini vermeye yasa dışı olarak zorlayacak şekilde önceden ayarladığı sonucuna varmıştır.

Halka açık listelerde iletişim bilgilerinin yayınlanması: Wind Tre, bazı kullanıcıların iletişim bilgilerini kamuya açık telefon listelerine izinsiz olarak dâhil etmiştir. Dahası Wind Tre, GDPR'nin 5. ve 6. maddelerine aykırı olarak kullanıcıların ayrıntılı bilgilerini listelerden değiştirmek ve iptal etmek amacıyla herhangi bir prosedür oluşturmamıştır.

Yetersiz ve şeffaf olmayan Bilgi: Wind Tre, müşterilerin verilerini saklayacağı veri saklama süresi hakkında bilgi vermemek suretiyle GDPR'nin 13. ve 14. maddelerini ihlal etmiştir.

İş ortaklarının ve taşeron çağrı merkezlerinin kontrol eksikliği: Wind Tre, üçüncü şahıslar tarafından kendi adına yürütülen telefonla pazarlama ve satış faaliyetlerini izlemek için etkili önlemleri yönetememiş ve uygulayamamıştır. Özellikle çağrı merkezleri ve diğer iş ortakları, temas kurdukları potansiyel müşterilere yeterli ve tam bilgi sağlamadıklarından dolayı kötü niyetli bir şekilde hareket etmişlerdir. İlave olarak, üçüncü işletmecilerden elde edilen verileri, kendi rızaları olmadan potansiyel müşterilerle iletişim kurmak için kullanmışlardır. Bu eylemlerin ciddiyeti ve bu üçüncü tarafların faaliyetlerinden doğrudan yararlandığı gerçeği göz önüne alındığında, Wind Tre'nin üçüncü şahıslar tarafından veri işlemenin GDPR tarafından belirlenen gereklilikleri karşılamaını sağlamak amacıyla daha sıkı kontroller uygulaması gerekirdi. Wind Tre'nin ihmalleri GDPR'nin 5, 6, 7, 28 ve 29. maddelerinin ihlaline yol açmıştır.

Tasarım prensipleri açısından genel hesap verebilirlik eksikliği ve mahremiyet ihlali: Veri işlemenin maliyetleri, niteliği, kapsamı ve amaçlarını dikkate alan Garante, Wind Tre'nin GDPR'nin 5, 24 ve 25. maddelerinde öngörülen hesap verebilirlik ilkesini ve tasarım yoluyla mahremiyet prensibini ihlal ettiği sonucuna varmıştır. Garante'ye göre şirket, veri işlemeyle ilgili riskleri değerlendirmek ve üçüncü tarafların eylemlerini denetlemek için yeterli teknik ve organizasyonel prosedürleri benimsemek ve uygulamak amacıyla yeterli araçlara ve bilgiye sahip olmasına rağmen bunu yapmamıştır.

Para cezasına ek olarak, Garante ayrıca aşağıdaki düzeltici önlemlerin de uygulanmasını zorunlu kılmıştır:

- MyWind ve My3 uygulamaları aracılığıyla ve pazarlama amacıyla toplu rızalarını vermiş olan kullanıcılar ile rızaları uygun şekilde belgelenemeyen tüm kullanıcıların kişisel verilerini işleme yasağı,
- Verilerinin işlenmesine karşı çıkan kullanıcıların Wind Tre adına üçüncü şahıslardan iletişim almasını önleyecek prosedürlerin geliştirilmesi,

- Davranışlarının GDPR gerekliliklerini karşıladığından emin olmak amacıyla iş ortaklarını ve diğer üçüncü tarafları denetlemeyi ve izlemeyi amaçlayan tedbirlerin uygulanması,
- Kullanıcıların iletişim bilgilerinin rızaları olmadan yayınlanmasını önlemek amacıyla sistemdeki hataların düzeltilmesi.⁸

2. Fiziksel Mektup Pazarlarının Tanımlanması

İtalya Posta Düzenleme Kurumu AGCOM, ulusal mektup pazarını gözden geçirmenin ilk aşamasındaki pazar tanımı sonuçlarını, 25 Eylül 2020 tarihine kadar kamuoyu görüşüne açmıştır. AGCOM fiziksel mektup pazarının özellikle muhabere ve iletişim konusunda dijital pazardan farklı olduğuna karar vermiştir. Posta pazarları en azından bir fiziksel unsur içermek zorundadır.

Düzenleyici, kapsamlı e-değişim gerçeğini kabul ederken, değişim, piyasalar arasındaki talepteki karşılıklı ilişki nedeniyle değil, bir "teknoloji şoku" nedeniyle gerçekleşmiştir. Posta fiyatlarındaki artışlar nedeniyle e-değişim gerçekleşmemiştir ve fiziksel posta hizmetlerine yönelik talep azalsa bile söz konusu talep devam ediyordu.

AGCOM aynı pazarda hem evrensel hizmetleri hem de evrensel olmayan hizmetleri tanımlamıştır. Düzenleyici kurum, özellikle ticari müşteriler için fiyat farklılıklarının yönlendirdiği bu hizmetler arasında açık bir değişim olduğunu görmüştür. Arz tarafında da ikame edilebilirlik vardır, ancak bu belirli coğrafi alanlarla sınırlıdır (alternatif işletmecilerin kapsadığı yerlerde).

AGCOM, tek parça posta gönderen tüketiciler ve birden çok ürün gönderen ticari işyerleri için pazarları ayırmıştır. Düzenleyici, alt pazarlarla birlikte dört ana tüketici pazarını ve altı ticari pazarı belirlemiştir. Tüm pazarlar ulusaldır. Her pazar ayrıca İtalya içinde (ulusal) ve sınır ötesi gönderilen mektuplar şeklinde bölünebilir. Karma posta hizmetleri de potansiyel olarak her pazarın bir alt pazarıdır.

⁸ Konuya ilişkin ayrıntılı bilgiye <https://www.cullen-international.com/product/documents/FLECIT20200007> adresinden ulaşılabilmektedir.

AGCOM Tarafından Belirlenen On Ana Mektup Pazarı

Kullanıcı/ İş yeri	Ana pazar	Alt pazar
Tek parça	Standart mektuplar	Turistik kartpostal
	Öncelikli mektuplar	-
	Taahhütlü mektuplar	Değer konulmuş mektuplar Resmi bildirimler
	Öncelikli taahhütlü mektuplar	-
Çoklu parça	Standart mektuplar (Toplu posta dahil)	-
	Öncelikli mektuplar	-
	Taahhütlü mektuplar	Değer konulmuş mektuplar Resmi bildirimler
	Öncelikli taahhütlü mektuplar	-
	Doğrudan posta gönderimi	-
	Yazılı ürünler (Gazeteler ve dergiler)	-

Tanımlanan tüm pazarlar perakende pazarlarıdır. AGCOM aşağıdaki nedenlerden dolayı herhangi bir toptan satış pazarı belirlememiştir:

- Poste Italiane ile toptan erişim sözleşmeleri müzakere edilmemiştir ve
- Rekabet Kurumu AGCM'nin 2017 yılındaki kararının (Rekabet Hukuku Davası) sonrasında, Poste Italiane tarafından perakende bazında sunulan ve sadece bir kullanıcıya sahip olan toptan sertifikalı hizmet halen geliştirilmemiştir.

AGCOM, ilgili pazarları ve bunların rekabet edebilirlik durumlarını belirlemek için İtalyan mektup pazarını araştırmaktadır. Bu araştırmanın sonuçları, düzenleyicinin evrensel hizmet tarifeleri ve fiyat kontrolleri ile ilgili gelecekteki değerlendirmelerini yönlendirecektir. AGCOM, bu pazar incelemesini gerçekleştirme yetkisinin, İtalyan Posta Yasasına aktarıldığı şekliyle Posta Hizmetleri Direktifi Madde 12 ve 22.2'den kaynaklandığını açıklamıştır. Temmuz ayının başlarında AGCOM, İtalya'daki paket teslimat hizmetleri pazarına ilişkin ara analizini yayınlamıştır.⁹

⁹ Konuya ilişkin ayrıntılı bilgiye <https://www.cullen-international.com/product/documents/FLPOIT2020003> adresinden ulaşılabilir.

3. Postane Hizmetleri İçin Yeni Hizmet Kalitesi Standartları

AGCOM, 22 Temmuz 2020 tarihinde postanelerde sağlanan evrensel hizmetler için yeni kalite standartları belirlemeye karar vermiştir. Yeni standartlar, evrensel hizmet sağlayıcısı Poste Italiane için geçerli olup, a şunları kapsamaktadır:

- Postanenin çalışma saatleri,
- Postane kontuarlarında bekleme süreleri,
- Engelliler için erişilebilirlik,
- Hassas kullanıcılar için hizmet önceliğinin sağlanması ve
- Şikâyetlerin ele alınması.

Yeni kalite standartlarının çoğu 1 Ocak 2021'den itibaren geçerli olacak, ancak bekleme süreleri ve hizmet önceliği standartları 1 Mart 2021'den itibaren yürürlüğe girecektir. Bu standartlar Portekiz'de belirlenmiş olmasına karşın, Avrupa'da postane hizmetleri için kalite standartlarının belirlenmesi oldukça nadirdir.

Postane açılış saatleri için kalite standartları aşağıdaki faktörlerin bir kombinasyonuna dayanmaktadır:

- Gecikmeli açılma için erken kapanmadan farklı standartlar,
- İhlal teşkil eden gecikme veya erken kapanma dakikalarının sayısı,

Bir postanenin tek bir kişi (postane çalışanı) veya birden fazla kişi tarafından yönetilip yönetilmediğine ve postanenin belediye sınırları dâhilindeki tek postane olup olmadığına bağlı olarak Ulusal ve bölgesel hedefler, örneğin hedefler, İtalya'daki her bölgenin belirli bir kalite düzeyine ulaşması ve ulusal olarak ortalama kalite düzeyinin sağlanması için belirlenir ve

- Standartlar, 2021'den 2023'e kadar olan üç yıllık dönemde giderek daha katı hale gelecektir.

Örneğin, 2021'de, birden fazla kişinin çalıştığı postaneler, bir bütün olarak İtalya genelinde iş günlerinin % 99,7'sinde ilan edilen süreden en fazla on dakika gecikme ile açılmalıdır.

Postane Açılış Saatleri İçin Kalite Standartları

Kalite standardı	Unsur	Uygulanabilirlik	Yıl		
			2021	2022	2023
Gecikmeli açma ve erken kapatma	Gecikmenin izahı	Tek çalışan Şehirdeki bir postahane şubesi	40 dak	35 dak	30 dak
		Tek kişi çalışan Tek şube	30 dak	25 dak	20 dak
		Çok kişi çalışan (Şehirde veya tek şube)	10 dak	10 dak	10 dak
Gecikmeli açma	Kalite hedefi	Ulusal	% 99,7	% 99,75	% 99,8
		Bölgesel	% 99,2	% 99,25	% 99,3
Erken kapatma	Kalite hedefi	Ulusal	% 99,95	% 99,96	% 99,97
		Bölgesel	% 99,75	% 99,76	% 99,77

AGCOM'un kararında belirtilen diğer kalite standartları şunlardır:

- Postane bankosunda maksimum ortalama 25 dakikalık bir bekleme süresi,
- Tüm ofisler adapte edilene kadar her yıl postanelerin en az % 2'sinde uygulanacak engelliler için erişilebilirliği iyileştirecek önlemler,
- Hassas tüketicilere (engelliler, 75 yaş üstü yaşlılar ve hamile kadınlar) beklemek zorunda kalmamalarını sağlamak için verilecek öncelikli hizmet ve

- Poste Italiane'nin şikayetleri geçerli hedef olan 45 gün içinde yanıtlanmasını sağlamak amacıyla postanede şikayetleri ele alma sürecinin tanımı.

Poste Italiane'nin hâlihazırda Posta Yasası kapsamındaki kalite standartlarını ve İtalyan devletiyle yaptığı yönetim sözleşmesi hükümlerini karşılaması gerekmektedir. Bununla birlikte, bu kalite standartları postane hizmetlerini ayrıntılı olarak kapsamamakta ve öncelikle teslimat kalite standartlarına odaklanmaktadır.

AGCOM, mevcut durumda postanelerle ilgili memnuniyetsiz müşteri hizmetleri örneklerini azaltmanın standart ve etkili bir yolu olmadığını dile getirmektedir.

AGCOM, bu nedenle, postane hizmetleri için önerilen yeni kalite standartlarını, özellikle Poste Italiane ve tüketici organizasyonlarından geri dönüşler almak amacıyla Mayıs 2020'de kamuoyu görüşüne açmıştır.¹⁰



NORVEÇ

Ice Group 2020 İkinci Çeyrek Verileri

Norveç Ice Group, 30 Haziran 2020'de sona eren ikinci çeyreğe ilişkin mali sonuçlarını yayınlamış ve bir önceki yılın aynı dönemindeki 394 milyon Norveç Kronu olan hizmet gelirlerinin 460 milyon Norveç Kronuna yükseldiğini bildirmiştir. Bir önceki yıla göre yaklaşık %19 artışla 379 milyon Norveç Kronuna yükselen "akıllı telefon hizmet gelirleri" için de benzer bir büyüme kaydedilmiştir. Ice Group, incelenen üç aylık dönem için 2 milyon Norveç Kronunu tutarında revize edilmiş faiz ve vergi öncesi kar açıklamıştır.

¹⁰ Konuya ilişkin ayrıntılı bilgiye <https://www.cullen-international.com/product/documents/FLPOIT20200004> adresinden ulaşılabilir.

Operasyonel açıdan, Ice Group, 30 Haziran 2020 itibarıyla 598.000 akıllı telefon abonesi bulunduğunu, 2019'un ortasında mobil geniş bant aboneliklerinin ise 536.000'den, 84.000'e gerilediğini bildirmiştir.

Şirkete, 2020'nin ikinci çeyreğinde ağına 232 yeni site ekleyerek faaliyette bulunduğu toplam site sayısını raporlama dönemi sonu itibarıyla 2.470'e çıkarmıştır. Ice Group ayrıca, bu yılın ilerleyen aylarında bir 5G denemesi yapmayı planladığını doğrulamıştır.¹¹



DANİMARKA

5G Hizmetinin Hayata Geçirilmesi

Danimarkalı telekomünikasyon şirketi TDC'nin altyapı kolu olan TDC NET, 7 Eylül 2020'de Danimarka'da geniş bir alanda ticari 5G ağını hizmete açacağını duyurmuştur. TDC NET, lansmanda 2.650 baz istasyonu üzerinden %80'lik bir nüfus kapsama alanı sağlayacağını ve yıl sonuna kadar kapsama alanını %90'a çıkaracağını açıklamıştır. TDC CEO'su, abonelere yüksek kalitede ve hızlı 5G hizmeti sunmayı amaçladıklarını ifade etmiştir.

TDC'nin 5G lansmanının Ekim 2019 tarihinde başladığı ve mobil ağındaki 3.854 baz istasyonunun tamamının 5G'ye yükseltme yönünde çalışmalar yaptığı bilinmektedir. 2019'un Aralık ayında TDC ve İsveçli ekipman tedarikçisi Ericsson, Danimarka Enerji Ajansı (DEA) tarafından 3.5GHz bandına geçici erişim izni verildikten sonra, Helsingor ilçesinde bir 5G test projesi başlatmıştır. Yeni 2G, 3G, 4G ve 5G donanımları ilçe genelinde 40 noktaya kurulurken, TDC altyapı üzerinde 1,1 Gbps'ye varan hızların test edilmesi planlanmaktadır.¹²

¹¹ Konuya ilişkin ayrıntılı bilgiye <https://www.commsupdate.com/articles/2020/08/18/ice-groups-revenues-rise-in-2q20-as-it-continues-to-attract-subscribers/> adresinden ulaşılabilir.

¹² Konuya ilişkin ayrıntılı bilgiye <https://www.commsupdate.com/articles/2020/08/26/tdc-to-launch-5g-services-on-7-september/> adresinden ulaşılabilir.



1. 5G Tanıtımı

Grupo MASMOVIL'in Eylül ayında, Orange Espana'nın 5G şebekesini kullanarak hizmet sunmaya başlayacağı duyurulmuştur. Grupo MASMOVIL'in 5G tanıtımı 7 Eylül'de başlanması ve bütün hafta boyunca devam edilmesi de planlanmaktadır. Yaklaşık olarak 200 baz istasyonun yer alması tahmin edilmekle birlikte tanıtım için Madrid, Barcelona, Valencia, Seville ve Malaga gibi yerleşim yerleri belirlenmiştir.

Ayrıca Orange'nin önümüzdeki günlerde nüfusun %35'ini kapsayacak şekilde 5G teknolojisine sahip baz istasyonları kurması da beklenmektedir.¹³

2. 5G Pilot Bölgesi

Cellnex Telekom ve Grupo MASMOVIL önderliğinde sekiz şirketten oluşan bir konsorsiyum, eğitim, endüstri, ticaret, turizm, ulaşım, güvenlik gibi sektörlerde yenilikçi çözümler geliştirmek ve test etmek amacıyla Barcelona'da bir 5G pilot bölgesi oluşturacaktır. Projenin Eylül ayında başlatılması ve Aralık 2022'ye kadar da sürmesi planlanmaktadır.

Söz konusu konsorsiyumda Katalan operatörü Parlem Telekom, artırılmış gerçeklikte uzmanlaşmış Aumenta Solutions Şirketi, Atos Mühendislik, Nae Danışmanlık Şirketi, Lenovo Teknolojisi ve Nearby Programlama Şirketi yer almaktadır.

İspanya hükümetinin Ulusal 5G Planı kapsamında Ekonomi ve Dijital Dönüşüm Bakanlığının bir kuruluşu olan Redes, 2019 yılının sonunda başlatılan 5G pilot bölgelerin geliştirilmesi çalışmalarına destek sağlamıştır. 5G pilot bölgelerin

¹³ Konuya ilişkin ayrıntılı bilgiye <https://www.commsupdate.com/articles/2020/08/20/orange-masmovil-planning-september-5g-launches-report-says/> adresinden ulaşılabilmektedir.

geliştirilmesi aynı zamanda Avrupa Bütçe Kalkınma Fonu tarafından da finanse edilmektedir.¹⁴



JAPONYA

5G Hizmeti

Japon mobil operatörü NTT DOCOMO'nun CEO'su, 5G hizmeti vermeye başladıkları Mart ayından itibaren abone sayılarının hızla arttığını ve 31 Temmuz 2020 itibariyle 5G abonesi sayısının 240.000'e ulaştığını açıklamıştır.

DOCOMO, 5G hizmetlerinde yılın ikinci yarısında kitlesel pazar ölçeğine ulaşmayı amaçladığını ve bu amaçla 31 Mart 2021 tarihine kadar 2,4 milyon 5G aboneliğine ulaşma hedefini koruduğunu belirtmiştir.¹⁵

¹⁴ Konuya ilişkin ayrıntılı bilgiye <https://www.commsupdate.com/articles/2020/08/04/masmoil-teams-up-with-cellnex-for-barcelona-5g-trial/> adresinden ulaşılabilir.

¹⁵ Konuya ilişkin ayrıntılı bilgiye <https://www.commsupdate.com/articles/2020/08/05/docomo-reached-240000-5g-subscribers-at-end-july-ceo-says/> adresinden ulaşılabilir.

2. ULUSLARARASI KURULUŞLAR/BİRLİKLER



GSMA

1. İnsani Yardım ve Mobil Para Hizmetleri

GSMA ve Birleşmiş Milletler Dünya Gıda Programı, (WFP) savunmasız insanlara yardım etmek için yapmış oldukları ortaklığı genişlettiklerini duyurmuştur. İngiltere Uluslararası Kalkınma Departmanı (DFID) tarafından 2017 yılından bu yana finanse edilen “GSMA Mobile for Humanitarian Innovation” programı ile küresel acil durumlarda, salgın hastalıklarda ve doğal afetlerde hayat yardım sağlamak için mobil para kullanımına odaklanacaktır.

GSMA Düzenleme Sorumlusu, yaşanan insani krizlerde yardım örgütlerinin ölçeklenebilir, artırılabilir ve verimli hizmetler sunabilmesinin büyük önem taşıdığını belirtmiş, afet durumunda ihtiyaç sahibi insanlara mobil para transfer hizmetleri ile yardım ulaştırılabileceğini ifade etmiştir. Bu sayede Covid-19 salgınına yönelik alınan sosyal mesafe tedbirlerine de uyulmuş olacağını vurgulamıştır.

Dijital ortamda yapılan yardımlar, hızlı ve verimli olmanın yanı sıra güvenlik, izlenebilirlik ve şeffaflık gibi konularda da avantaj sağlayacaktır. Bu sayede yardım kampanyalarına katılımın artması hedeflenmektedir.

2020 yılında düzenleyici kurumlar ve yerel mobil ağ operatörleriyle işbirliği yaparak verimli yardımlar sağlamak için mobil teknolojiyi kullanmayı hedeflemektedir. DFID'in desteğiyle, Nijerya'dan başlayıp diğer ülkelere doğru genişleyen dijital nakit transfer sürecinin verimliliğini ve etkinliğini artırmaya yönelik çalışmalar yapılacaktır.¹⁶

¹⁶ Konuya ilişkin ayrıntılı bilgiye <https://www.gsma.com/newsroom/press-release/gsma-and-world-food-programme-accelerate-the-use-of-mobile-financial-services-for-humanitarian-assistance/> adresinden ulaşılabilmektedir.

2. Ağ Ekipmanları Güvenliđi

GSMA, dñnyanın önde gelen mobil ağ ekipman tedarikçileri olan Ericsson, Huawei, Nokia ve ZTE ile GSMA Ağ Ekipmanları Güvenlik Güvence Programı (NESAS) kapsamında ürün geliştirme ve yaşam döngüsü yönetimi süreçlerine dair yapılan çalışmanın tamamlandığını duyurmuştur. Tedarik zincirinin, tedarikçi şirket kısmını ele alan NESAS, mobil endüstrideki güvenlik düzeylerini iyileştirmek için bir güvenlik çerçevesi sağlamaktadır. NESAS, güvenlik hizmeti sağlayan yerleşik uygulamalar ve planlar sonucunda geliştirilmiştir.

GSMA Baş Teknoloji Sorumlusu, "GSMA, bağımsız bir güvenlik denetimi yoluyla güvenlik gereksinimlerini karşılayan Ericsson, Huawei, Nokia ve ZTE'nin desteğini ve katılımını memnuniyetle karşılıyor ve onları bu önemli adımı attıklarından dolayı kutluyoruz," demiştir.

NESAS'ın ikinci aşamasında, tedarikçiler ağ ekipmanlarını kontrol ettirmek amacıyla nitelikli test laboratuvarlarına sunacaklardır. Bu işlemin ardından, test sonuçları ile ilgili bir değerlendirme raporu hazırlanacak ve paydaşlara sunulabilecektir.

GSMA, ağ altyapısının güvenlik düzeyini artırmak için sektördeki en son gelişmeleri ve sarf edilen çabaları desteklemektedir. NESAS, şeffaflığı artıran tedarikçileri, operatörleri ve paydaşları koruyacak, ulusal güvenlik gerekliliklerini destekleyecek şekilde ağ ekipmanı geliştirmeye teşvik eden kritik bir endüstri girişimini temsil etmektedir. GSMA, mobil operatörlerin ve diğer paydaşların katılımını beklemektedir.¹⁷

¹⁷ Konuya ilişkin ayrıntılı bilgiye <https://www.gsma.com/newsroom/press-release/gsma-announces-progress-on-network-equipment-security-assurance-scheme/> adresinden ulaşılabilir.

BEREC Aylık Raporu

BEREC yayımladığı aylık raporunda, sabit ve mobil ağlardaki internet trafiğinin arttığını ancak bu artışın büyük çaplı bir yavaşlama sorunu meydana getirmediğini belirtmiştir. Ulusal Düzenleme Makamları (NRA) internet kapasitesini izlemeye devam etmektedir.

NRA'lar, Covid-19 vakalarının dağılımını izlemek için kullandığı mevcut uygulamaları güncellemiştir. Finlandiya Düzenleyici Kurumu, Ağustos ayı sonuna kadar gizliliğin korunmasına önem veren bir uygulamanın piyasaya sürüleceğini bildirmiştir. Finlandyalılar uygulamayı herhangi bir kişisel verileri işlenmeden gönüllülük esası ile kullanabilecektir.¹⁸

¹⁸ Konuya ilişkin ayrıntılı bilgiye https://bereg.europa.eu/eng/news_and_publications/whats_new/7552-bereg-issues-new-summary-report-on-internet-capacity-during-the-covid-19-pandemics adresinden ulaşılabilir.